MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Operaciones de Servicios	**Área:**	Área de Soporte
Código del Cargo:	3035.XX	**Código del Puesto:**	3035
Categoría	23	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 2 TI
Nombre del Cargo:	Jefe Área de Soporte	**Reporta a:**	Jefe División Operaciones de Servicios
Objetivo del Cargo:	Planeamiento, coordinación, control y supervisión de las actividades, y proyectos de los equipos de trabajo a su cargo. Vela por el buen desarrollo tecnológico de la Institución proponiendo soluciones de cara a las necesidades estratégicas del negocio, así como organizar el personal y recursos a cargo.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1	Validar los procedimientos específicos de los contratos formales con los proveedores, así como monitorear la prestación de sus servicios.
			2	Monitorear periódicamente la efectividad de los controles internos a través de auto evaluaciones y/o auditorias; velar que éstos se cumplan de acuerdo con los requerimientos de seguridad establecidos.
			3	Dirigir, supervisar y orientar al personal a cargo, así como desarrollar actividades de planificación, organización, ejecución, control e integración de las tareas propias del área.
			4	Preparar informes de la gestión del área a cargo y documentación y respuestas a informes de Auditoría Interna, Externa, SUGEF y otros organismos a los que el Banco sea sujeto de fiscalización.
			5	Definir y cumplir en concordancia con los objetivos estratégicos, los objetivos y metas planteadas por el área así como resolver nuevos retos que se presenten.
			6	Evaluar el desempeño de los servicios prestados en el Subproceso, así como verificar los informes de capacidad y desempeño.
			7	Coordinar los procesos de atención de reportes de solicitudes de usuarios de las plataformas tecnológicas.
			8	Velar por la existencia de un control de los activos del Subproceso.
			9	Planear, ejecutar, coordinar y controlar el presupuesto del Subproceso.
			10	Cumplir y hacer cumplir con lo que establecen las leyes vigentes (Ley de Control Interno).
			11	Acatar y velar por cumplimiento constante de políticas, normativas, reglamentos y procedimientos relacionados.
			12	Ejecutar otras tareas propias del puesto.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			13	Planear, administrar y controlar los diversos requerimientos solicitados al Subproceso por los diversos Comités de Tecnología y usuarios del Banco formalmente.
			14	Velar por el adecuado desempeño de los servidores principales de la Institución.
			15	Atender las hojas de trabajo, las solicitudes de CAPSI u otros Comités relacionados con la necesidad de atender requerimientos asignados por el Proceso Operación de Producción, oportunamente, con eficiencia y eficacia.
			16	Buscar la mejora continua del área y su personal, conforme a las mejores prácticas y estándares del mercado o de tecnología de información.
			17	Mantener, administrar y controlar la infraestructura tecnológica con el fin de brindar los servicios y productos del Banco de forma continua, confiable y segura 24 x7x365.
			18	Llevar el control y la administración de los contratos con terceros de su área.
			19	Participar en la conceptualización de proyectos informáticos, cuando se requiera.
			20	Administrar incidentes y problemas que se presentan sobre la infraestructura tecnológica con el fin de reducirlos.
			21	Planificar nuevos requerimientos para un adecuado desempeño y capacidad de los computadores, software y componentes tecnológicos.
			22	Administrar y controlar las actividades y cambios que se realicen en las diferentes plataformas.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			23	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			24	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			25	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			26	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			27	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			28	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo.
			29	.Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			30	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON SUGEF
			31	Según el Acuerdo SUGEF 14-17 "Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información", el cual establece los requerimientos mínimos para la gestión de tecnología de información que deben de acatar las entidades supervisadas y reguladas del sistema financiero costarricense y en concordancia con la Ley de Control Interno, Capítulo III, Sección I "Deberes del jerarca y los titulares subordinados", capítulo 12,13 y 14, este puesto es responsable del desarrollo de las actividades y tareas que le asignen velando por un adecuado ejercicio del mismo, debe garantizar la eficiencia y eficacia de las operaciones que le corresponde ejecutar tomando las medidas correctivas en beneficio de la institución. Por el nivel del puesto deberá promover mecanismos y procesos que mejoren el sistema de control interno en la gestión que le corresponde realizar. Así mismo, le corresponde evaluar el funcionamiento del área a cargo, tomar medidas para garantizar el cumplimiento de la gestión, asignar funciones y responsabilidades de los funcionarios a cargo y proporcionar los canales adecuados de comunicación para que los procesos se lleven a cabo de conformidad con el ordenamiento jurídico y técnico aplicable. Debe procurar mantener las operaciones con un nivel de riesgo aceptable.

CODIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas, Ingeniería Informática, Ingeniería de Sistemas en Computación, Ingeniería en Sistemas Computacionales, Ingeniería del Software, Ingeniería de Sistemas Informáticos, Computación e Informática. Ciencias de la Computación o Sistemas de Información Informática, u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto. Preferiblemente con Maestría en un área afín con las funciones específicas del puesto.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CODIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
	1. Conocimientos en Inglés Técnico	
	2. Contratación Administrativa	
	3. Ley de Control Interno	
	4. Conocimiento técnico sobre las plataformas tecnológicas que posee el Banco	
	5. Conocimiento de mejores prácticas tales como COBIT, ITIL, WSRRA y otros	

*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**

CODIGO	REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES

CODIGO	SISTEMAS UTILIZADOS

COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		PERFIL: JEFATURAS SOPORTE			
CODIGO	**Cardinales**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CODIGO	**Gerenciales**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CODIGO	**Negocio**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CODIGO	**Soporte**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CODIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:	**Se crea perfil mediante el Manual de Puestos de Tecnología de Información, aprobado por la Junta Directiva Nacional en Sesión 2993, de fecha el 19 de julio de 1994. Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**